

## PROTOCOL PER A LA GESTIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS<sup>1</sup>

NM030401 - Gener 2025

|                                                    |   |
|----------------------------------------------------|---|
| 1. Introducció                                     | 1 |
| 2. Formular un suggeriment, queixa o felicitació   | 2 |
| 3. Recepció                                        | 2 |
| 4. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions | 3 |
| 5. Tramitació                                      | 3 |
| 5.1. Suggeriments i felicitacions                  | 3 |
| 5.2. Queixes                                       | 3 |
| 5.2.1. Queixes sobre la docència                   | 4 |
| 5.2.2. Queixes sobre el funcionament del centre    | 5 |
| 5.2.3. Queixes sobre l'actuació del PAS            | 5 |
| 6. Resolució de les queixes                        | 5 |
| 7. Seguiment                                       | 6 |

### 1. Introducció

Els suggeriments, les queixes i les felicitacions (en endavant, SQF) aporten informació valuosa a l'hora de millorar tant els processos interns com la satisfacció de les persones de la comunitat educativa i els usuaris en general.

El protocol d'SQF és un mecanisme de participació que permet als usuaris manifestar la satisfacció o la insatisfacció en relació amb el servei i, al centre, detectar problemes i rebre propostes de millora.

Queden excloses d'aquest protocol les reclamacions (sobre qualificacions o d'altre caire administratiu), que ja disposen d'uns protocols i terminis específics de resolució.

**SUGGERIMENTS:** Són propostes de millora que s'adrecen al centre perquè es tenguin en compte o siguin incorporades al seu funcionament ordinari. Poden fer referència a aspectes de convivència, docència, infraestructures, serveis, relació amb l'entorn, etc.

**QUEIXES:** Són expressions de malcontentament que sorgeixen de la percepció negativa d'una situació, del tracte rebut o del comportament d'algú en el marc del centre. Com els suggeriments, poden fer referència a aspectes de convivència, docència, infraestructures, serveis, relació amb l'entorn, etc.

Els procediments per atendre les queixes a l'escola són flexibles i oberts. La resolució que es dona a una queixa no genera jurisprudència (no necessàriament s'incorpora a la pràctica del centre).

---

<sup>1</sup> L'ús del masculí genèric en el text d'aquest document s'ha d'entendre com a inclusiu d'homes i dones.

**FELICITACIONS:** Són expressions de satisfacció adreçades al centre com a entitat, o a un membre específic del personal docent o d'administració i serveis.

## **2. Formular un suggeriment, queixa o felicitació**

La persona interessada pot formular un suggeriment, una queixa o una felicitació pels canals següents:

- Mitjançant un formulari incorporat al web de l'escola.
- Emplenant i lliurant el formulari SQF en paper que pot obtenir a la consergeria del centre.
- Adreçant al centre un escrit per correu postal o electrònic. Hi han de constar la identificació del remitent, el motiu i una adreça de correu electrònic de contacte.
- Oralment a un membre de l'equip directiu.

No s'acceptaran a tràmit SQF que no incloguin les dades identificatives i de contacte de la persona o les persones que el presentin i la seva motivació raonada.

## **3. Recepció**

La recepció dels SQF dependrà del canal a través del qual s'hagi lliurat. En qualsevol cas, es notificarà al coordinador PMT ([qualitat@eoinca.com](mailto:qualitat@eoinca.com)), que s'assegurarà que se n'ha acusat la recepció, que s'introdueix al registre i que es tramita, i, si escau, assessorarà en la seva resolució.

- A través del formulari inclòs al web → en rebran notificació els membres de l'equip directiu ([equipdirectiu@eoinca.com](mailto:equipdirectiu@eoinca.com)).
- Lliurament en persona → secretaria, on se li donarà registre d'entrada, s'arxivarà i se n'enviarà còpia escanejada als membre de l'equip directiu ([equipdirectiu@eoinca.com](mailto:equipdirectiu@eoinca.com)).
- Lliurament per correu postal → secretaria, on se li donarà registre d'entrada, s'arxivarà i se n'enviarà còpia escanejada als membre de l'equip directiu ([equipdirectiu@eoinca.com](mailto:equipdirectiu@eoinca.com)) i al coordinador PMT ([qualitat@eoinca.com](mailto:qualitat@eoinca.com)).
- A un altre correu electrònic del centre (administració, [eoinca@educaib.eu](mailto:eoinca@educaib.eu), o els dels càrrecs i coordinadors) → s'ha de reenviar als membres de l'equip directiu ([equipdirectiu@eoinca.com](mailto:equipdirectiu@eoinca.com)).
- Oralment a membres de l'ED (només suggeriments i felicitacions) → membre de l'equip directiu, que l'anotarà al registre, si escau.

- Oralment a membres de l'ED (queixes) → el membre de l'equip directiu receptor en podrà prendre nota amb el vistiplau de la persona que expressa la queixa, a la qual convidarà a posar-la per escrit pels canals anteriors. Aquesta queixa només es tramitarà si efectivament s'ha presentat per escrit i ha estat signada per part de la persona que presenta la queixa.

## **4. Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions**

### **Acusament de rebut:**

S'enviarà immediatament un missatge, que pot ser automàtic en el cas de SQF rebuts mitjançant el formulari, a l'adreça original o a la que consti al formulari, a la qual es notificarà i agrairà la recepció de l'SQF en un termini màxim de 7 dies. En el cas de les queixes, s'esmentarà que el termini per resoldre-les és de 30 dies hàbils a partir de l'endemà d'haver-la rebuda pels canals descrits anteriorment. El coordinador PMT s'assegurarà que es compleixen aquests terminis.

### **Registre:**

Es registrarà (automàticament en el cas de la recepció mitjançant formulari) al full de registre (MD030401). El coordinador PMT s'encarregarà que aquest registre estigui actualitzat.

## **5. Tramitació**

- L'Equip directiu valorarà els SQF rebuts a la reunió setmanal de coordinació.
- Per defecte, el director es fa càrrec de la gestió de l'SQF, en coordinació amb la resta de l'equip directiu, que n'ha de tenir coneixement. Si és una queixa que afecta personalment un dels membres de l'Equip directiu, aquest s'inhibirà i se'n faran càrrec els altres.
- Si la queixa es refereix explícitament i directa a l'actuació de l'equip directiu en conjunt, se'n farà càrrec una comissió formada pel coordinador PMT i dos membres del claustre triats per sorteig.
- Totes les actuacions s'han d'anotar immediatament al full de registre (MD030401).
- El tràmit es tancarà quan el suggeriment o la queixa s'hagi desestimat o resolt, o quan la felicitació s'hagi comunicat a la persona o l'òrgan concernit.

### **5.1. Suggeriments i felicitacions**

- Suggeriments: queden recollits al registre (MD030401). Es valoren periòdicament (ED + Coord PMT + òrgan/coordinador, si escau) i s'incorporen/recullen a la memòria. Si donen

lloc a actuacions concretes, es pot notificar al remitent del suggeriment, si es considera oportú.

- Felicitacions: es recullen al registre (MD030401). L'equip directiu les farà arribar oralment o per correu electrònic a la persona o òrgan a qui van dirigides.

## **5.2. Queixes**

Si la queixa no està motivada, no fa referència a res que sigui competència del centre o no s'expressa amb un llenguatge respectuós, queda desestimada, cosa que s'ha de registrar al full de registre (MD030401) i s'ha de comunicar al remitent per mitjà de correu electrònic.

Si el director ja té coneixement suficient del fet objecte de queixa, pot resoldre directament o d'acord amb el criteri conjunt de l'equip directiu. Si considera que la queixa no té una base objectiva i comprovable, pot demanar que es justifiqui o desestimar-la directament.

Altrament, la direcció del centre l'estudiarà i cercarà obtenir indicis del fet denunciat directament o a través d'altres per arribar a evidències sobre l'ajustament dels fets exposats a la realitat segons es descriu als apartats següents.

### **5.2.1. Queixes sobre la docència**

a. Si la queixa no es refereix a un membre concret de l'equip docent o a un grup concret, el director n'informarà el cap de departament o la CCP, segons escaigui, que haurà d'emetre un informe que inclogui, si escau, una proposta d'actuació. De resultes del contingut de l'informe, el director pot convocar el cap de departament/la CCP i el cap d'estudis a una reunió per acordar les actuacions que se'n derivin i la resolució de la queixa.

b. En una reunió, demanarà al professor afectat la seva versió dels fets denunciats i, si escau, un informe escrit o documentació probatòria. Se n'informarà el cap de departament i el cap d'estudis, que podran participar a la reunió i/o en l'elaboració de l'informe, a criteri del director. Així mateix, caldrà seguir les indicacions següents:

- Si la queixa afecta directament el director, s'haurà d'abstenir i, en el seu lloc, la gestió, tramitació i resolució la farà el cap d'estudis.
- Si la queixa és individual, es pot suggerir al professor que parli amb l'alumnat de la classe i comprovi el grau d'acord o desacord amb els fets que han donat lloc a la queixa entre la resta del grup al qual pertany l'interessat. Després n'haurà d'informar el director, el cap de departament o el cap d'estudis, segons s'hagi convençut a la reunió.
- Si la queixa la presenta un grup d'alumnes, el director (o, per delegació, el cap d'estudis) es podrà reunir amb aquest grup i, si escau, amb altres grups del mateix professor. Pot delegar en el cap de departament.

- Si el director (o, per delegació, el cap d'estudis) comprova que la queixa presentada per un alumne o més és atribuïble a la competència o a l'actitud del professor, li proposarà fer els canvis que es considerin oportuns i es mirarà d'oferir-li l'ajuda que necessiti (formació, suport, observacions d'altres classes, etc).
- Excepcionalment, en casos de queixes greus, generalitzades o persistents, el cap d'estudis i el cap de departament, havent-ne informat el professor, poden fer observacions d'una o més classes del professor en qüestió i revisar amb ell la programació d'aula, materials d'avaluació o didàctics, etc.
- En cas que el director delegui, el cap d'estudis li comunicarà per escrit el resultat de les indagacions i les accions dutes a terme o acordades perquè resolgui.
- El director (o per delegació, el cap d'estudis) farà un seguiment de cada cas. Si el problema persisteix, el director convocarà una reunió amb el professor per parlar-ne i informar-lo de les accions que es puguin dur a terme a partir de llavors, incloent-hi les disciplinàries, si escau.

#### **5.2.2. Queixes sobre el funcionament del centre**

Un cop rebuda i acceptada la queixa, el director convocarà una reunió amb els agents responsables, els membres de l'equip directiu i els coordinadors que escaigui (respectant sempre el que s'indica al paràgraf tercer del punt 5 sobre queixes referides directament a l'actuació de l'equip directiu):

- Tràmits: amb el secretari i el personal d'administració.
- Instal·lacions i manteniment: amb el secretari i l'ordenança.
- Equipament informàtic/wifi: amb el coordinador TIC.
- Biblioteca: amb el coordinador de biblioteca.
- Programa EOIES: amb el coordinador EOIES.
- Ampliació EOI Alcúdia: amb el cap d'estudis adjunt.

Si cal, el director pot demanar al responsable que obtengui més dades i/o redacti un informe sobre els fets.

Si la queixa fa referència a instal·lacions que gestiona l'IES, se n'assabentarà la direcció. Si es refereix a les instal·lacions de l'Ampliació d'Alcúdia, ho farà el cap d'estudis adjunt.

Un cop obtinguda tota la informació i, si escau, acordades les accions pertinents, el director resoldrà la queixa.

### **5.2.3. Queixes sobre l'actuació del PAS**

Un cop rebuda la queixa, el secretari, per delegació del director, mirarà d'obtenir indicis del fet denunciat i de comprovar-ne l'abast.

El secretari ha de comunicar al(s) treballador(s) l'existència d'una queixa i demanar la seva versió dels fets denunciats i, si escau, un informe escrit i/o documentació probatòria.

El secretari comunicarà per escrit al director el resultat de les indagacions i les accions dutes a terme o acordades perquè resolgui.

El secretari farà un seguiment d'aquests casos i, si el problema persisteix, el director convocarà una reunió amb el(s) treballador(s) i el secretari per explicar el problema i informar de les futures accions que es puguin dur a terme a partir d'aquell moment.

## **6. Resolució de les queixes**

En un termini màxim de 30 dies hàbils, d'acord amb el resultat de les indagacions efectuades, dels informes que s'hagin pogut generar i dels acords que s'hagin pogut prendre, el director, amb assistència de la resta d'equip directiu, ha de resoldre o bé desestimar de manera fonamentada la queixa, o bé acceptar la queixa i dictar les accions que s'han de dur a terme.

La resolució s'ha de comunicar, directament o per delegació, a tots els implicats per correu electrònic, que, en el cas de qui presenta la queixa, serà a l'adreça original o a la que consti en el formulari presentat. Sempre que escaigui, s'hi haurà d'incloure:

- Una breu explicació dels fets tenint en compte la informació recopilada.
- Una descripció de les accions acordades i/o dutes a terme de resultes de la queixa.
- Agraïment o disculpa.

Cada resolució s'ha d'incloure en el full de registre, i la documentació que s'hagi generat cal arxivar-la a la secretaria del centre.

## **7. Seguiment**

L'equip directiu ha de fer un seguiment de qualsevol procediment derivat de la presentació d'un SQF.

El coordinador PMT vetllarà pel compliment d'aquest protocol, en especial del registre a l'eina MD030401\_REGISTRES\_FULL\_SQF de qualsevol actuació prevista o derivada d'un SQF i del compliment dels terminis, i tancarà el procés un cop confirmat amb la direcció que el tràmit s'ha resolt o ha finalitzat.

La informació rellevant continguda al full de registre (MD030401) s'ha de traslladar, resumida, a la memòria de final de curs.